



Beschwerdeordnung:

1. Zweck

Diese Verfahrensanweisung regelt die allgemein gültigen Zuständigkeiten und Abläufe um berechtigte Beschwerden, Beanstandungen und Hinweise von Kunden und Teilnehmern an den Dienstleistungen der Traffic-Cert gemäß DIN EN ISO/IEC 17024:2012 und gemäß DIN EN ISO/IEC 17021-1:2015-11.

In Fällen, in denen ein Kunde / Prüfungsteilnehmer der Traffic-Cert eine Beschwerde gegen die Entscheidung der Zertifizierungsstelle Traffic-Cert erhebt, kann die Beschwerdeordnung Anwendung finden. Gleiches gilt für die Beschwerden von Dritten.

2. Anwendungsbereich

Die Festlegungen dieses Dokumentes gelten verbindlich für alle Produkt- bzw. Zertifizierungsbereiche der Traffic-Cert, die dem Gültigkeitsbereich des Managementhandbuchs unterliegen.

3. Zusätzliche gültige Anordnungen und Referenzunterlagen

- DIN EN ISO/IEC 17021-1:2015-11 - Anforderungen an Stellen, die Managementsysteme auditieren und zertifizieren
- DIN EN ISO/IEC 17024:2012 - Allgemeine Kriterien für Stellen, die Personal zertifizieren
- Managementhandbuch der Traffic-Cert
- Normatives Dokument - Personalzertifizierung „Trainer Verkehrssysteme“

4. Begriffsdefinitionen

Kunden

Ein Kunde ist der Vertragspartner der Traffic-Cert, der die angebotenen Dienstleistungen in Anspruch nimmt.

Antragsteller / Kandidat

Ein Antragsteller / Kandidat ist die Person / Vertragspartner der Traffic-Cert, die die Dienstleistungen Prüfung / Zertifizierung / Rezertifizierung / Überwachung unmittelbar in Anspruch nimmt. Dabei kann der Antragsteller der Kunde selbst oder eine vom Kunden festgelegte Person sein.

Programmausschuss als Beschwerdeorgan

- a) Der jeweilige Programm- bzw. Fachausschuss ist neben seiner Funktion zur Erstellung und Bewertung von Zertifizierungsprogrammen, zur Wahrung von Gleichwertigkeit und Gleichartigkeit der einzelnen Prüfungen sowie von Gleichheits- und Bestimmtheitsgrundsätzen im Prüfungsverfahren, für die fachliche Prüfung einer Beschwerde zuständig.
- b) Der Lenkungsausschuss und der Ausschuss zur Sicherung der Unparteilichkeit ist im Rahmen dieser Ordnung zuständig für die:
 - Wahrung der Bestimmungen dieser Ordnung,
 - Wahrung der Neutralität in den Prüfungs- und Zertifizierungsverfahren, insbesondere die - Wahrung des Gleichheits- und Bestimmtheitsgrundsatzes,
 - Verabschiedung von Durchführungsbestimmungen für die einzelnen Prüfungen gemäß Abschnitt 3..

5. Zuständigkeiten und Verantwortlichkeiten

Alle Zuständigkeiten und Verantwortlichkeiten sind im Abschnitt 6 aufgeführt.

	Erstellt:	Geprüft:	Freigegeben:	
Datum, Name	20.04.2017 Bullmann	26.04.2017 Lange	03.05.2017 Bullmann	



6. Verfahren

6.1 Bearbeitung von Hinweisen und Beanstandungen

6.1.1. Durchführung und Auswertung von Befragungen der Prüfungsbeauftragten, Durchführung und Auswertung der Zertifizierungsaudits der Auditoren

Von den Prüfungsbeauftragten der Traffic-Cert werden die Prüfungen und von den Auditoren der Traffic-Cert die Zertifizierungsaudits dokumentiert. Die dokumentierten Hinweise zur Prüfungsdurchführung und Prüfungsunterlagen der Prüfungsbeauftragten sowie die dokumentierten Hinweise zur Durchführung des Zertifizierungsaudits und der Zertifizierungsunterlagen der Auditoren werden vom Leiter der Zertifizierungsstellen oder dessen Stellvertreter ausgewertet. Alle Hinweise der Prüfungsbeauftragten oder der Auditoren werden unter dem Aspekt der Einleitung von Korrekturmaßnahmen bearbeitet. Nicht eindeutige Mängel können dem Programm- oder Fachausschuss zur Bewertung übergeben werden. Im Ergebnis einer positiven Bewertung (Mangel oder potenziell möglicher Mangel bzw. Hinweis mit Verbesserungspotenzial) werden angepasste Vorbeugungsmaßnahmen für weitere Prüfungs- oder Zertifizierungsauditdurchführungen ergriffen. Der Prüfungsbeauftragte oder Auditor wird über das Ergebnis der Bewertung informiert.

6.1.2. Hinweise und Beanstandungen von Kunden und Antragstellern

Alle Hinweise und Beanstandungen von Kunden und Antragstellern werden grundsätzlich nach denselben Gesichtspunkten geprüft und behandelt wie in Punkt 6.1.1. beschrieben. Als zusätzliches Kriterium gilt bei Antragstellern die Häufigkeit einer konkreten Beanstandung. Im Falle des Auftretens der Häufigkeit einer Beanstandung von mehr als 3% im Rahmen einer Prüfung, werden zwingend angepasste Vorbeugungs- und Korrekturmaßnahmen für weitere Prüfungs- oder Zertifizierungsauditdurchführungen ergriffen. Der Leiter der Traffic-Cert ist für die Bearbeitung, Einleitung und Überwachung der Umsetzung dieser Vorbeugungs- und Korrekturmaßnahmen zuständig. Der Kunde bzw. die Antragsteller werden über das Ergebnis der Bewertung informiert. Zur Aufzeichnung der Beanstandung ist das Formblatt wie in Anlage 2 dargestellt zu benutzen.

6.2 Bearbeitung von Beschwerden

Wir sind offen für Beschwerden, wollen sie verstehen und gehen wertschätzend, verantwortungsvoll und zeitnah mit ihnen um.

Beschwerden sind in schriftlicher Form an die Leitung Traffic-Cert zu richten. Die Leitung Traffic-Cert steuert und verantwortet die Bearbeitung der Beschwerden.

Dem Beschwerdeführer wird der Eingang der Beschwerde bestätigt.

Die Leitung der Traffic-Cert überprüft anhand der Prozesse, der Verfahrensanweisungen, der Normativen Dokumente sowie anderer festgelegter vertraglicher Forderungen, ob die Beschwerde berechtigt ist. Ist die Beschwerde gerechtfertigt wird Abhilfe geschaffen und der prozesskonforme oder vertraglich festgelegte Zustand hergestellt. Zur fachlichen Bewertung der Beschwerde wird der jeweilige Programmausschuss eingebunden. Das Gremium hat dafür aus

	Erstellt:	Geprüft:	Freigegeben:	
Datum, Name	20.04.2017 Bullmann	26.04.2017 Lange	03.05.2017 Bullmann	



seiner Mitte zwei Mitglieder, die die entsprechende Fachkompetenz besitzen, ausgewählt und benannt. Diese erstellen im „Vier-Augen-Prinzip“ die fachliche Bewertung der Beschwerde. Über die Bearbeitung des Vorganges wird das Formblatt, wie in Anlage 1 dargestellt, angefertigt und dem QB zur weiteren Bearbeitung zugeführt. Der Kunde bzw. die Antragsteller werden über das Ergebnis und den Zeitraum der Bearbeitung informiert.

Anlagen

Anlage 1: MH-F02-20 „Beanstandungen/Hinweise“

	Erstellt:	Geprüft:	Freigegeben:	
Datum, Name	20.04.2017 Bullmann	26.04.2017 Lange	03.05.2017 Bullmann	

Dieses Dokument unterliegt nur dann dem Änderungsdienst, wenn es in einem registrierten Management-Ordner abgelegt ist.
Kopien sind als solche zu kennzeichnen.